



**GENEQ inc.**  
**Instruments scientifiques**

8047, Jarry Est, Montréal (Québec) H1J 1H6  
Tél. : 514 354-2511 - 1-800 463-4363  
Télécopieur : 514 354-6948  
Courriel : info@geneq.com

**www.geneq.com**

## Sondage auprès de la clientèle

Dans le but d'améliorer notre service à la clientèle, et de répondre le plus adéquatement aux besoins de nos clients, GENEQ veut savoir comment vous nous évaluez. Nous vous demandons de bien vouloir prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire, et de nous le retourner.

### 1. Comment avez-vous découvert GENEQ inc. ?

- Bouche à oreille
- Courriel publicitaire
- Moteur de recherche
- Catalogue reçu par la poste
- Référé par un fournisseur
- Exposition commerciale
- Publicité magazine, si oui lequel ? \_\_\_\_\_

### 2. Avez-vous déjà utilisé notre site web pour trouver de l'information sur nos produits?

- Oui
- Non

Si oui, veuillez répondre aux questions suivantes. Sinon, veuillez passer à la question 5.

### 3. Sur une échelle de 1 à 10 (1 étant le plus faible et 10 le plus élevé), comment évaluez-vous les critères suivants relatifs au site web :

Clarté 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10 ○

Rapidité à trouver l'information recherché 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10 ○

Présentation 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10 ○

### 4. Pour vous, est-ce que l'introduction de la commande en ligne pourrait être avantageux ?

- Oui
- Non
- Pourquoi ? \_\_\_\_\_

## 5. Dans la partie ci-dessous, veuillez évaluer les critères suivants:

### **Vente**

— La **qualité** de la réponse du/de la représentant(e)

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— La **rapidité** de la réponse de la part du/de la représentant(e)

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— La **politesse** du/de la représentant(e)

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— Les niveaux des prix

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— Disponibilité des produits (articles en inventaire)

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

### **Expédition**

— Respect du délai de livraison

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— Emballage de votre commande (article arrivé en bon état)

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

### **Département de service**

— La **qualité** de la réponse du technicien

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— La **rapidité** de la réponse de la part du technicien

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— La **politesse** du technicien

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

— Service après vente (échange, réparation et support s'il y a lieu)

Très satisfait  Satisfait  Acceptable  Peu satisfait  Insatisfait

**6. Seriez-vous intéressé à recevoir nos offres exclusives (mensuelles) par courriel ?**

Oui    Prénom / Nom : \_\_\_\_\_  
                  Entreprise : \_\_\_\_\_  
                  Courriel : \_\_\_\_\_

Non

**7. Commentaires / Suggestions :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Merci ! Votre opinion est importante pour nous !